

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

PT. POS INDONESIA AREA VII Teknologi Jawa Timur merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana termasuk Divisi Regional VII Surabaya. Secara umum kegiatan yang dilakukan PT. POS Indonesia diantaranya pengiriman surat dan barang, filateli serta pembayaran berbagai tagihan dan angsuran. Persaingan pasar global dan kemajuan teknologi telah mendorong PT. POS INDONESIA tetap komitmen dalam memberikan pelayanan jasa yang lebih kompetitif dalam hal kualitas, harga dan pengiriman tepat waktu. Semua aktivitas di PT. POS INDONESIA dilaksanakan dengan transparan dan dengan dukungan penuh seluruh karyawan, hal tersebut mencerminkan budaya perusahaan PT. POS INDONESIA.

Karyawan merupakan aset yang utama bagi perusahaan, begitu juga dengan *hardware* yang digunakan untuk menunjang proses bisnis suatu perusahaan. Bagian IT bertugas untuk memantau kondisi *hardware* yang ada di PT. POS INDONESIA. Pemantauan *hardware* yang baik dapat mengetahui apa saja *hardware* yang ada, bagaimana kondisi *hardware* saat itu, serta menanggapi *complain* tentang kerusakan *hardware* secara cepat. Faktor-faktor yang ada dalam pemantauan *hardware* meliputi apa saja inventaris *hardware* yang ada serta bagaimana kondisi *hardware* pada perusahaan. Serta umpan balik jika ada suatu *complain* terhadap *hardware* yang bermasalah.

Dalam pemantauan *hardware*, perusahaan belum menggunakan aplikasi apapun melainkan masih menggunakan Microsoft Excel. Pada penerapan sistem tersebut terdapat beberapa kendala dalam pemantauan kondisi *hardware*. Dari data inventaris yang ada, staf bagian IT harus melakukan pemeriksaan lagi terhadap data inventaris tersebut untuk mengetahui *hardware* mana yang masih dalam kondisi baik dan mana yang dalam kondisi tidak baik sehingga *hardware* tersebut butuh penanganan lanjut atau minta diperbaiki. Dalam melakukan pemeriksaan kondisi *hardware* yang dilakukan secara manual tersebut, memerlukan waktu yang lumayan lama dan kurang maksimal dalam pemantauan *hardware*. Permasalahan lain yang terjadi adalah tidak adanya laporan yang dihasilkan secara *online* dan *realtime* sehingga staf bagian IT harus membuat laporan secara manual.

Sistem *monitoring hardware* merupakan salah satu bagian penting di dalam kegiatan bisnis sehari-hari karena dengan adanya *hardware* akan menunjang kegiatan operasional di perusahaan sehingga masalah ini perlu mendapatkan perhatian serius dan harus dicari jalan keluarnya agar tidak menghambat kegiatan operasional perusahaan. Salah satunya dengan membuat aplikasi *monitoring hardware* yang dapat memudahkan staf bagian IT maupun perusahaan dalam pemantauan kondisi *hardware*.

Sistem yang dibuat bertujuan agar proses pengaduan, perbaikan *hardware* maupun pembuatan laporan tentang pengaduan dan perbaikan *hardware* dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.

Dengan adanya aplikasi *monitoring hardware* ini diharapkan dapat membantu bagian IT dalam pengambilan keputusan khususnya dalam hal memantau kondisi *hardware* sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana merancang dan membangun aplikasi *monitoring hardware* pada PT. POS INDONESIA AREA VII Teknologi Jawa Timur yang dapat mempercepat dalam pengaduan *hardware* yang bermasalah sekaligus dapat mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi dalam pengolahan pengaduan dan perbaikan *hardware*?

1.3 Batasan Masalah

Implementasi kerja praktek ini dalam pembuatan aplikasi *monitoring hardware* dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun akan digunakan hanya untuk wilayah Jawa Timur.
2. Sistem yang dibangun tidak membahas inventaris *hardware*.
3. Sistem ini meliputi proses pendaftaran user, pengaduan *hardware*, perbaikan *hardware* serta laporan-laporan bengkel, pengaduan dan perbaikan *hardware*.
4. Sistem yang dibangun merupakan aplikasi berbasis web dengan menggunakan *tools* Adobe Dreamweaver CS6 dan XAMPP 1.7.2.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem ini adalah terbentuknya aplikasi *monitoring hardware* pada PT. POS INDONESIA AREA VII Teknologi Jawa Timur yang dapat mempercepat dalam pengaduan *hardware* yang bermasalah sekaligus dapat mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi dalam pengolahan pengaduan dan perbaikan *hardware*.

1.5 Kontribusi

- Bagi Instansi/Perusahaan:

Diharapkan setelah proyek Kerja Praktek (KP) ini selesai maka proses pengolahan pengaduan dan perbaikan *hardware* di PT. POS INDONESIA se-Jawa Timur berjalan lebih cepat, lancar, dan terkontrol melalui aplikasi yang dibuat.

- Bagi Kampus/Jurusan:

Sebagai salah satu alat evaluasi terhadap kurikulum yang berlaku.

- Bagi Mahasiswa:

Dapat mengenal dunia kerja secara langsung dan membangun pengalaman kerja di instansi/perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini secara sistematis dapat dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, kontribusi serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Berisi kilas sejarah instansi, visi dan misi, departemen yang ada pada kerja praktek.

BAB III : LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori pendukung yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

BAB IV : DESKRIPSI PEKERJAAN

Berisi uraian tentang tugas-tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu dari metodologi penelitian, analisa sistem, pembahasan masalah berupa *system flow*, data *flow* diagram, *entity relationship* diagram, struktur tabel, dan implementasi sistem berupa capture dari setiap tampilan program.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran untuk perbaikan sistem untuk ke depan.